SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LANDAK

Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Kajian Manajemen Publik
Oleh:

Thanty Alfhany
NIM.E1012191101

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

LEMBAR PERSETUJUAN

KUALITAS PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DIKANTOR KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LANDAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Thanty Alfhany

NIM. E1012191101

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Drs. Abdul Rahim, M. Si

NIP. 19630811199002100

Tanggal: 20 - 07 - 2026

Dosen Pembimbing Pendamping

Dina Nur Shadrina, S.Pd, M.Pd

NIP. 199107072025212072

Tanggal: 21 - 07 - 2026

UNIVERSITAS TANJUNGPURA PONTIANAK

LEMBAR PENGESAHAN
KUALITAS PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LANDAK

Oleh:
Thanty Alfhany
NIM. E1012191101

Dipertahankan di	: FISIP UNTAN
Pada Hari/Tanggal	: Kamis, 30 Juli 2026
Waktu	: 09:00 WIB – Selesai
Tempat	: Ruang Sidang Fisip Untan

Tim Penguji

Ketua

Drs. Abdul Rahim, M.Si
NIP.196308111990021001

Sekretaris

Dina Nur Shadrina, S.Pd, M.P
NIP.199107072025212072

Penguji Utama

Prof. Dr. Martoyo, M.A
NIP: 196010031986031004

Penguji Pendamping

Martinus,S.Sos.,M.Si.
NIP:197212272006041002

Disahkan Oleh:
Dekan FISIP Untan

Dr. Herlan, S. Sos, M.Si
NIP. 197205212006041001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul "Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak".

Penyusunan skripsi ini adalah suatu kewajiban yang harus dipenuhi sebagai salah satu persyaratan bagi penulis sebelum melakukan penyusunan skripsi dan dalam meraih gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

Dalam menyusun skripsi penelitian ini, penulis mendapat bantuan, dukungan serta dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
2. Drs. Abdul Rahim, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama dan Dina Nur Shadrina, S.Pd, M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing Pendamping penulis yang telah banyak memberikan arahan, kemudahan, saran masukan dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi penelitian ini.
3. Prof. Dr. Martoyo, M.A selaku Dosen Pembahas Utama dan Martinus, S.Sos., M.Si. Selaku Dosen Pembahas Pendamping penulis yang telah banyak memberikan arahan dan masukan dalam kesempurnaan serta

melancarkan proses seminar skripsi hingga sidang skripsi sehingga bisa berjalan dengan baik dan lancar.

4. Dr. Sri Maryuni, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) selama penulis menjalankan perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

5. Pembantu dekan, Bapak/Ibu Dosen, Staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah memberikan arahan selama dalam usaha perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi penelitian ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritikan dari semua pihak agar dapat menuju perbaikan dalam penulisan skripsi penelitian ini. Semoga skripsi penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Pontianak, 30 Juli 2026

Thanty Alfhany
E1012191101

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Thanty Alfhany: Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak. **Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura 2026.**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji, mendeskripsikan, dan menganalisis kualitas pelayanan serta proses penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Landak. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berbagai hambatan dalam penerapan IKD, seperti keterbatasan jaringan internet di pelosok, minimnya literasi teknologi masyarakat, kendala teknis verifikasi, serta penolakan dari beberapa lembaga pengguna. Metode yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, di mana pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi dari teori Zeithaml, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan IKD di Kabupaten Landak belum berjalan sepenuhnya optimal. Pada dimensi *tangible*, sarana pendukung utama sudah memadai namun kapasitas ruang pelayanan sempit dan media sosialisasi fisik kurang diperbarui. Dimensi *reliability* terhambat karena belum adanya SOP internal mandiri serta tingginya ketergantungan pada stabilitas server pusat dan internet, sehingga masyarakat di daerah *blank spot* belum terlayani merata. Pada dimensi *responsiveness*, petugas dinilai sigap membantu meski efisiensi waktu pelayanan sering meleset akibat kendala teknis sistem atau gawai masyarakat. Dimensi *assurance* dinilai cukup baik dari segi keamanan data, namun belum optimal di lapangan karena lembaga pengguna (seperti perbankan dan instansi pendidikan) masih menolak IKD dan meminta fotokopi fisik. Sementara pada dimensi *empathy*, dinas telah menunjukkan kepedulian melalui loket khusus kelompok rentan, tetapi adopsi digital secara keseluruhan masih sangat rendah akibat keterbatasan gawai pintar dan rendahnya literasi teknologi masyarakat. Berdasarkan hasil tersebut, disarankan agar Disdukcapil Kabupaten Landak mengevaluasi efisiensi fasilitas, menyusun SOP internal yang adaptif, menggencarkan strategi jemput bola ke wilayah perdesaan, meningkatkan literasi digital masyarakat melalui pendampingan langsung, serta memperkuat koordinasi lintas sektor agar lembaga pengguna bersedia menerima dokumen berbentuk digital sepenuhnya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Identitas Kependudukan Digital (IKD), Disdukcapil Kabupaten Landak.

ABSTRACT

Thanty Alfhany: Quality of Digital Population Identity Services at the Office of Population and Civil Registration of Landak Regency. Undergraduate Thesis, Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University 2026.

This study aimed to examine, describe, and analyze the service quality and the implementation process of the Digital Population Identity (known locally as IKD) at the Office of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Landak Regency. The study was motivated by various obstacles in the implementation of IKD, such as limited internet networks in remote areas, low public technological literacy, technical validation constraints, and rejection from several user institutions. The method used was descriptive research with a qualitative approach. Data were collected using observation, interviews, and documentation. The analysis of service quality was measured using five dimensions from Zeithaml's theory, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results showed that the service quality of IKD in Landak Regency had not run fully optimally. In the tangible dimension, the main supporting facilities were adequate, but the service room capacity was narrow and the updating of physical socialization media was lacking. The reliability dimension was hindered due to the absence of independent internal SOPs and the high dependence on the stability of the central server and internet, causing people in blank spot areas to be underserved equally. In the responsiveness dimension, officers were assessed to be prompt in helping even though the service time efficiency often missed the target due to technical constraints of the system or public devices. The assurance dimension was considered quite good in terms of data security, but not yet optimal in the field because user institutions (such as banking and educational institutions) still rejected IKD and requested physical photocopies. Meanwhile, in the empathy dimension, the Office had shown care through special counters for vulnerable groups, but overall digital adoption was still very low due to limited smartphone ownership and low public technological literacy. Based on these results, it was recommended that the Office of Population and Civil Registration of Landak Regency evaluate facility efficiency, compile adaptive internal SOPs, intensify outreach strategies to rural areas, increase public digital literacy through direct assistance, and strengthen cross-sector coordination so that user institutions would be willing to fully accept digital population documents.

***Keywords**: Service Quality, Digital Population Identity (IKD), Office of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Landak Regency*

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
UPA BAHASA

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak". Judul ini penulis pilih karena penulis melihat bahwa penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di daerah tersebut masih menghadapi berbagai hambatan, seperti keterbatasan jaringan internet di pelosok, minimnya literasi teknologi masyarakat, kendala teknis pada sistem verifikasi, serta masih adanya penolakan dari lembaga-lembaga pengguna. Fokus dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan serta proses penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di Kabupaten Landak. Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Landak masih menghadapi beberapa kendala dan belum berjalan sepenuhnya optimal. Dari dimensi bukti fisik (*tangible)* terlihat bahwa sarana pendukung utama sudah memadai, namun kapasitas ruang pelayanan tergolong sempit dan pembaruan sosialisasi media fisik masih kurang. Pada dimensi keandalan (*reliability)* belum berjalan optimal karena dinas belum memiliki SOP internal mandiri dan pelayanan sangat bergantung pada stabilitas server pusat serta jaringan internet, sehingga masyarakat di daerah blank spot belum terlayani secara merata. Dimensi daya tanggap *(responsiveness)* menunjukkan petugas sudah sigap membantu, tetapi efisiensi waktu pelayanan sering meleset dari target akibat kegagalan sistem pemindaian *QR* atau kendala teknis pada gawai

masyarakat. Dimensi jaminan *(assurance)* dinilai cukup baik dari segi keamanan data, namun pemanfaatannya belum optimal karena banyak lembaga pengguna (seperti perbankan dan instansi pendidikan) yang menolak IKD dan tetap bersikeras meminta fotokopi dokumen fisik. Pada dimensi empati (*empathy*) dapat dikatakan sudah memberikan kepedulian lewat loket khusus kelompok rentan, tetapi tingkat adopsi digital secara keseluruhan masih sangat rendah akibat keterbatasan kepemilikan gawai pintar dan rendahnya literasi teknologi Masyarakat.

Saran dari penelitian ini adalah pihak Dinas diharapkan melakukan evaluasi terhadap efisiensi fasilitas pelayanan, menyusun SOP internal yang adaptif dengan hambatan lokal, serta menggencarkan strategi jemput bola ke wilayah perdesaan. Selain itu, pihak Dinas disarankan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat melalui praktik pendampingan langsung dan memperkuat koordinasi lintas sektor dengan berbagai lembaga pengguna agar bersedia menerima dokumen kependudukan berbentuk digital sepenuhnya.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Thanty Alfhany

Nomor Mahasiswa : E1012191101

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Skripsi tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Pontianak, 30 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Thanty Alfhany

Dipindai dengan CamScanner

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Diberkatilah orang yang mengandalkan TUHAN,
yang menaruh harapannya pada TUHAN!."
(Yeremia 17:7, TB2).

"Ketika waktu itu tepat, Tuhan akan membuat semuanya terjadi."

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Kepada orang tua penulis Bapak Murat dan Ibu Katarina Yut sebagai tanda bukti dan hormat dan rasa terima kasih sayang yang tiada terhingga ku persembahkan karya kecil ini kepada ibu dan ayah yang telah memberikan kasih sayang dan segala dukugan, cinta kasih yang tiada terhingga yang hanya dapat ku balas dengan selembar kertas ini yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat bapak dan mama Bahagia, untuk orang tuaku yang paling ku cintai terima kasih banyak selama ini banyak memberikan motivasi, selalu mendoakan, semangat, dan selalu menjadi lebih baik dan sangat berjasa dan berharga dalam hidup saya.
2. Kepada adik penulis Bima Alfredo Kayong, yang hadir Ketika saya kehilangan adik pertama saya, bima hadir sebagai pelengkap dinamika dalam hidup penulis. Di balik segala kekeraskepalaan dan tingkah laku yang menguji kesabaran, kamu adalah sosok yang mengajari penulis banyak hal tentang arti menerima menyanyangi. Sebagai seorang kakak, kamu Amanah yang akan selalu penulis jaga, kehadiran mu adalah motivasi tersendiri dalam setiap Langkah perjuangan ini, termasuk dalam menyelesaikan skripsi ini.

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
RINGKASAN SKRIPSI ..... **vii**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ix**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xi**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 10
1.3 Fokus Penelitian 11
1.4 Rumusan Masalah 11
1.5 Tujuan Penelitian 11
1.6 Manfaat Penelitian 11
1.6.1 Manfaat Teoritis 11
1.6.2 Manfaat Praktis 12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **13**
2.1 Konsep Pelayanan Publik 13
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik 13
2.1.2 Asas Pelayanan Publik 14
2.1.3 Standar Pelayanan Publik 15
2.2 Kualitas Pelayanan 17
2.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan 19
2.3 *E-Government* 21

2.4 Identitas Kependudukan Digital 23
2.5 Hasil Penelitian yang Relavan 25
2.6 Alur Kerangka Pikir 26
2.7 Pertanyaan Penelitian 28
BAB III METODE PENELITIAN 30
3.1 Jenis Penelitian 30
3.2 Langkah-Langkah Penelitian 30
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 32
3.3.1 Lokasi Penelitian 32
3.3.2 Waktu Penelitian 33
3.4 Subjek dan Objek Penelitian 34
3.4.1 Subjek Penelitian 34
3.4.2 Objek Penelitian 34
3.5 Teknik Pengumpulan Data 34
3.6 Instrumen atau Alat Pengumpul Data 35
3.7 Analisis Data 37
3.7.1 Teknik Analisis Data 37
3.7.2 Teknik Keabsahan Data 38
BAB IV GAMBARAN LOKASI PENELITIAN 40
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Landak 40
4.1.1. Sejarah Kabupaten Landak 40
4.1.2 Keadaan Geografis 41
4.1.3 Kondisi Demografis 44
4.1.4 Kondisi Sosial dan Kesejahteraan Rakyat 45
4.2 Gambaran Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Landak 48
4.2.2 Kedudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak 48
4.2.3 Struktur Organisasi 49

4.2.4 Visi dan Misi Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak. 51

4.2.5 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak 52

BAB V PEMBAHASAN 57

5.1. Hasil Pembahasan Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak 57

5.1.1. *Tangible* (Berwujud) 57

5.1.2. *Reliability* (Kehandalan) 66

5.1.3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) 70

5.1.4. Assurance (Jaminan) 75

5.1.5. *Empathy* (Empati) 78

BAB VI PENUTUP 82

6.1. Kesimpulan 82

6.2. Saran 83

6.3. Keterbatasan Penelitian 85

DAFTAR PUSTAKA 86

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian 33

Tabel 4. 1 Luas Daerah Menurut Kecamatan di 44

Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Kabupaten Landak Menurut Jenis Kelamin dan Kecamatan Tahun 2025 45

Tabel 4. 3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak 51

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. 1 Tampilan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital 9

Gambar 2. 1 Alur Pikir Penelitian 27

Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kabupaten Landak 43

Gambar 5. 1 Ruang Aktivasi Aplikasi IKD di Ruangan ADB..... 58

Gambar 5. 2 Ruang Administrasi Database (ADB) 60

Gambar 5. 3 Informasi pada Website Dinas Capil Landak 65

Gambar 5. 4 Ruang Tunggu Dinas Dukcapil Kabupaten Landak 71

Gambar 5. 5 Progres Laporan Kinerja Dinas Dukcapil..... 81

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan merupakan tugas pemerintah kepada masyarakatnya yang tercantum dalam Undang-Undang tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 2 yang berbunyi:

> "Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.".

Peran Negara dalam pelayanan publik semaskin diperkuat dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat, karena kualitas pelayanan berkaitan dengan kepauasan masyarakat sebagai pengguna jasa, dalam arti jika pelayanan atau jasa yang diterima memenuhi harapan, maka pelayanan atau jasa tersebut sudah pasti baik dan berkualitas. Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintah serta sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah.

Menurut Winarsih & Ratminton (dalam Itje Pangkey & Margareth Inof Riiyie Rantung 2023: 1) manajemen pelayanan publik merupakan suatu upaya mengelola berbagai aspek (manajemen) dalam proses mempersiapkan, menyediakan atau menyerahakan, barang dan jasa kepada masyarakat, dan suatu proses perencanaan dan pengimplementasikan serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik. Pelayanan yang dibuat oleh suatu instansi maupun organisasi untuk masyarakat, terlebih pada lingkungan instansi/pemerintahan dimana pelayanan dibuat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat disemua sektor agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan prosesnya dibantu oleh pemerintah. Kendala dalam penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Landak seperti halnya di daerah lain, umumnya mencakup beberapa aspek. Kendala tersebut meliputi kendala teknis terkait aplikasi dan perangkat, kurangnya pemahaman masyarakat, serta keterbatasan infrastruktur.

Aplikasi identitas kependudukan digital mendapatkan update terbaru yaitu sudah bisa di download di Ios di appstore dengan kualitas dan fitur yang mudah digunakan. Meskipun demikian, pemanfaataanya di masyarakat masih belum maksimal karena banyak warga yang terkendala oleh akses internet dan kurang terbiasa dengan pengunaan teknologi digital. Seiring berjalannya waktu aplikasi identitas kependudukan ini akan menjadi salah satu hal penting untuk memudahkan adminitrasi, dengan adanya sistem digital, masyarakat dapat mengakses dan mengunakan data kependudukan mereka secara lebih praktis tanpa harus selalu membawa dokumen fisik. Hal ini tentu akan mempercepat berbagai proses

pelayanan publik, seperti pengurusan dokumen, pendaftaran layanan kesehatan, pendidikan, hingga layanan perbankan. Selain itu, Identitas Kependudukan Digital (IKD) juga dapat meningkatkan efisiensi dan transparasi dalam pelayanan pemerintah. Data yag terintegrasi secara digital memungkinkan instansi terkait untuk memverifikasi identitas seseorang degan lebih cepat dan akurat. Dengan demikian, potensi kesalahan data maupun penyalahgunaan identitas dapat diminimalakan untuk kedepannya, pemanfaatan identitas digital diharapkan dapat mendukung terciptanya sistem adminitrasi yang lebih modern, aman, dan terintegrasi. Masyarakat pun akan merasakan kemudahan dalam berbagai aktivitas yang membutuhkan verifikasi identitas, sehingga pelayanan menjadi cepat, efektif, dan efisien.

Kendala yang dihadapi dalam penerapan IKD di Kabupaten Landak, yaitu Kendala Teknis Aplikasi dan Perangkat. Dalam penggunaan aplikasi IKD mungkin mengalami masalah teknis, seperti aplikasi tidak bisa dibuka, error, atau tidak merespons. Masalah dalam koneksi internet kualitas dan ketersediaan jaringan internet yang tidak stabil di beberapa daerah di Landak dapat menghambat proses aktivasi dan penggunaan IKD. Perangkat yang tidak mendukung karena tidak semua perangkat handphone memiliki spesifikasi yang sesuai untuk menjalankan aplikasi IKD dengan lancar.

Kurangnya pemahaman masyarakat yaitu karena sosialisasi yang belum merata masyarakat mungkin belum sepenuhnya memahami manfaat dan cara penggunaan IKD. Ketidakbiasaan juga menjadikan sebagian masyarakat mungkin masih lebih nyaman dengan penggunaan KTP fisik dan belum terbiasa dengan

sistem digital. Keterbatasan infrastruktur yaitu seperti Blanko e-KTP, meskipun IKD bertujuan untuk mengurangi ketergantungan pada KTP fisik, ketersediaan blanko e-KTP tetap menjadi masalah yang perlu diperhatikan.

Keterbatasan infrastruktur pendukung juga mempergaruhi salah satu terjadinya hambatan, yaitu seperti jaringan internet dan perangkat pendukung di daerah terpencil dapat menjadi penghambat penerapan IKD. Dalam kendala lainnya juga yaitu Keamanan Data, kekhawatiran terkait keamanan data pribadi dalam sistem digital juga menjadi perhatian bagi sebagian masyarakat. Beberapa daerah juga mungkin memiliki keterbatasan akses terhadap fasilitas atau petugas yang dapat membantu proses aktivasi dan penggunaan IKD. Untuk mengatasi kendala-kendala ini, diperlukan upaya dari berbagai pihak, termasuk pemerintah daerah, dinas terkait, serta masyarakat. Sosialisasi yang lebih masif, peningkatan infrastruktur, serta peningkatan kualitas aplikasi dan kualitas pelayanan menjadi kunci keberhasilan penerapan IKD di Kabupaten Landak.

Pelayanan adalah konsep yang mengcangkup berbagai aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organsasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat, ini merujuk pada penyendiaan jasa yang diperlukan oleh masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Pelayanan kepada masyarakat adalah salah satu fungsi penting dalam adminitrasi negara, yang melibatkan interaksi antara pemerintah atau lembaga publik dengan warga negara. Seperti judul yang peneliti teliti tentang Kualitas Pelayanan Kependudukan Identitas Digital (IKD) yang ada di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak,

Menurut data yang didapat masih banyak masyarakat yang belum mengakses indentitas tersebut dengan alasan yang beragam berbagai contoh nya seperti tidak memiliki *handphone*, belum memahami tata cara pengunnaan nya dan keluhan pada jaringan yang tidak semua daerah memiliki jaringan yang stabil. Dalam hal ini pemerintah harus berperan dalam mewujudkan pelayanan publik untuk menangani kasus dari kualitas pelayanan dalam pembuatan identitas digital ini.

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, yang sangat berkaitan dengan kemampuan aparatur, daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, ketepatan waktu dan penyelesaian, serta ketersedian sarana dan prasarana penunjang. Kualitas pelayanan publik dapat dinilai dari sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi harapan pengguna layanan. Oleh karena itu, penilaian kualitas pelayanan publik tidak semata mata bedasarkan persepsi penyedia layanan, melainkan harus mengacu pada persepsi masyarakat selaku pengguna layanan serta standar atau ketentuan yang telah ditetapkan mengenai kualitas pelayanan. Pelayanan merupakan tugas pemerintah kepada masyarakatnya yang tercantum dalam Undang-Undang tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 2 yang berbunyi:

> “Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lai n adalah untuk memajukan “kesejahteraan umum” dan “mencerdaskan kehidupan bangsa”. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasardan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif".

Dalam melayani, pemerintah perlu memberi arahan kepada masyarakat

bagaimana pelayanan yang akan diberikan proses-proses yang dibutuhkan untuk mengurus berkas-berkas dan tata pelayanan kepada masyarakat, hal ini bertujuan agar masyarakat paham dalam pelayanan, terlebih dalam pelayanan tentang penerapan identitas kependudukan digital.

Pelaksanaan pelayanan publik khususnya pada pelayanan adminitrasi, sering kali menghadapi hambatan dalam proses pelaksanaannya. Salah satu contohnya ialah lamanya waktu proses pelayanan pembuatan E-KTP, yaitu kendala dalam proses pembuatan, blangko yang tidak mengcukupi, serta kendala jaringan saat dalam proses perekaman E-KTP. Untuk dapat mengatasi segala pemasalah terkait, Pemerintah melalui Ditjen Dukcapil Kemendagri, mengembangkan inovasi terkini pada pelayanan admintrasi penduduk, inovasi tersebut ialah Indentitas Kependudukan Digital. Adanya inovasi tersebut bertujuan guna menyesuaikan dengan perubahan, pengembangan zaman, serta memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbasis digital dapat diperoleh masyarakat melalui aplikasi Indentitas Kependudukan Digital. Pada akhir tahun 2022 Ditjen Dukcapil Kemendagri mulai memberlakukan penerapan Identitas Kependudukan Digital sebagai dokumen kependudukan yang sah. Secara khusus Identitas Kepenudukan Digital telah diatur dalam UU yang mendukung penggunaan IKD dalam, Permendagri No. 27 Tahun 2022 terkait standar serta spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, serta blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Dalam sistem KTP digital atau identitas digital hal yang menjadi kendala adalah jaringan pencegecekan data

apakah sudah bisa diakses dan tata cara dalam penggunaan Identitas Kependudukan Digital. Pada Kabupaten Landak tidak semua desa atau situasi di kecamatan - kecamatan memiliki jaringan yang baik. Masih banyak kelemahan - kelemahan salah satunya jika diterapkannya identitas kependudukan ini dalam satu kartu keluarga memiliki 3 anggota ketiga dan anggota keluarga tersebut diharuskan mempunyai *handphone* untuk mengakses masuk identitas digital ini untuk mendownload aplikasi IKD tersebut juga membutuhkan jaringan yang memadai, lamanya waktu pengecekkan data, serta tata cara nya yang masih belum bisa dikuasai sebagian masyarakat serta kurang nya pemahaman masyarakat dalam menggunakan teknologi aplikasi Identitas Kependudukan Digital.

Aplikasi ini memudahkan masyarakat untuk mengetahui informasi terkait dokumen kependudukannya, aplikasi ini masih mendapat tanggapan negatif dan membinggungkan bagi masyarakat. Banyak dari masyarakat merasa masih kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan dalam aplikasi Identitas Kependudukan Digital dikarenakan kekhawatiran masyarakat tentang keamanan data pribadinya dan lebih lanjut dalam menggunakan aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Permasalahan yang dialami ini dapat berpotensi menyebabkan tidak tercapainya target maupun tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi. Oleh sebab itu dibutuhkan faktor-faktor yang mendukung suksesnya program tersebut, yaitu salah satunya adalah menerapkan *E-Government* agar lebih efektif dan efisien. Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan

dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan.

Pelayanan Identitas Kependudukan Digital diharapkan dapat membuat pelayanan administrasi kependudukan menjadi semakin mudah, cepat, efektif dan efisien. IKD atau yang biasa disebut dengan Identitas Kependudukan digital saat ini sudah mulai dijalankan. Identitas Kependudukan Digital tidak bersifat wajib, tetapi dalam jangka panjang diharapkan akan beralih ke layanan digital.Identitas Kependudukan Digital akan berbentuk informasi elektronik yang dipakai sebagai dokumen kependudukan dalam aplikasi digital. Pemerintah telah menerapkan penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada tahun 2022 sesuai dasar hukum pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak dan Blangko Kartu Identitas Kependudukan Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Identitas Kependudukan Digital adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui smartphone. IKD ini dapat didownload melalui *playstore* di *handpohe android* maupun *appstore di handphone iphone.*

Gambar 1. 1 Tampilan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital



Sumber: https://pontianak.tribunnews.com/2024/01/16/digitalisasi-e-ktp-2024-intip-fitur-dan-fungsi-aplikasi-identitas-kependudukan-digital.(Diakses,10 april 2026).

Pelayanan ini disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak untuk memudah masyarakat dalam melakukan suatu proses administrasi. Pelayanan di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam penerapan identitas kependudukan digital bagi pelayanan publik untuk masyarakat di kabupaten landak akan tetapi tidak semua masyarakat bisa menikmati jaringan internet, tetapi tetap memerlukan KTP fisiknya, dan melakukan pengecekan data sebelum melakukan proses pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD), sementara aturan dan arus modernisasi dan era digitalisasi yang semakin maju menuntut untuk harus ditetapkannya penerapan identitas kependudukan digital ini, mengingat hal utama dalam faktor pelayanan publik sebagai identitas utama adalah KTP baik di dalam sarana pendidikan, kesehatan, keuangan, dan urusan penting lainnya sangat membutuhkan KTP jika secara digitalisasi proses bisa menjadi sangat baik, praktis, dan memudahkan dalam segala urusan. Yang masih

menjadi masalah dalam hal ini adalah jaringan provider yang belum memadai, lamanya waktu pengecekan data bisa lebih dari 24 jam, dan tidak semua masyarakat mempunyai handphone android, hal ini yang menjadi pusat utama dan perlu banyak dukungan untuk meminimalisirkan agar bisa berjalan dengan lancar, Baik, praktis, dan memudahkan dalam segala urusan, hal ini yang menjadi pusat utama dan perlu banyak dukungan agar bisa berjalan dengan lancar.

Pemaparan penulis terkait permasalahan identitas kependudukan digital maka penulis tertarik mengambil judul penelitian "Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, dapat diidentifikasikan masalahnya yaitu:

a. Pelayanan identitas kependudukan digital di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak belum berjalan sesuai dengan ketentuan aturan yang sudah ditetapkan dan keterbatasan maksimal karena Jaringan internet belum tercantum disuatu wilayah.
b. belum optimalnya kondisi pelayanan prasarana dan jumlah pelayanan dalam mengases aplikasi mengenai pelayanan penerapan idetitas kependudukan digital.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, dan agar penelitian ini lebih fokus dan terarah, maka fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak.

1.4 Rumusan Masalah

Dari uraian-uraian yang telah penulis kemukakan di dalam latar belakang, maka perlu dipertegas dalam suatu rumusan masalah sebagai berikut:

bagaimana Kualitas Pelayanan Identitas Digital (IKD) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu mendeskripsikan dan menganalisis proses pelayanan IdentitaS Kependudukan Digita (IKD) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini, yaitu:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Dalam kajian ini Penelitian diharapkan dapat memberikan pemikiran, ilmu dan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan maupun informasi terbaru bagi terhadap perkembangan pengetahuan Administrasi Publik pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Identitas Digital (IKD).

1.6.2 Manfaat Praktis

Dalam kajian ini penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai sarana informasi awal bagi peneliti yang hendak meneliti di bidang pelayanan publik dan masyarakat untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kualitas dalam proses pelayanan tentang Identitas Kependudukan Digital Kependudukan (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak.